

平成 29 年 12 月 22 日

SMS を用いて未納料金の名目で金銭を支払わせようとする「ヤフー株式会社をかたる架空請求」に関する注意喚起

平成 29 年 1 月以降、消費者のスマートフォンなどの携帯電話に「未納料金を滞納しております。ご連絡なき場合は法的手続きに移ります。ヤフー。」などと記載した SMS（ショートメッセージサービス）（注 1）を送信するとともに、SMS に記載された電話番号に連絡してきた消費者に「お客様は 1 年間のヤフーのご利用にあたって、料金を●万円滞納されています。」「支払方法はお近くのコンビニエンスストアでギフトカードを買って、そのギフト券番号を教えてください。」などと告げ、インターネットサイトの有料サービス等の未納料金名目で金銭を支払わせようとする架空請求に係る相談が、各地の消費生活センター等に寄せられています。

消費者庁が調査を行ったところ、「ヤフー株式会社をかたる事業者」（以下「ヤフーをかたる事業者」といいます。）との取引において、消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（消費者を欺き、又は威迫して困惑させること）を確認したため、消費者庁は、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 38 条第 1 項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

（注 1） メールアドレスではなく携帯電話番号を宛先にして送受信するメッセージサービス。

1. なりすましに使われた事業者名称

名 称	SMS には、ヤフー、ヤフーサポートセンター、ヤフージャパン、ヤフーカスタマーセンターなどと記載されており、いずれも名称に「ヤフー」が含まれています。
所在地	いずれも不詳

ヤフーをかたる事業者は、SMS に記載された電話番号に連絡してきた消費者に「ヤフー」や「ヤフー●●」といった名称を告げていますが、SMS には電話番号以外に社名等の発信者情報は記載されていないことなどから、所在や事業内容等の詳細は不明です。

（注 2） インターネットを利用した情報提供、オークション等の事業を営む実在する事業者であるヤフー株式会社（本社：東京都千代田区紀尾井町 1 番 3 号。以下「ヤフー」といいます。）及びその関係会社は、本件とは全く無関係です。

2. 具体的な事例の概要

(1) ヤフーをかたる事業者は消費者に架空請求 SMS を送信します。

ヤフーをかたる事業者は、「未納料金を滞納しております。ご連絡なき場合は法的手続きに移ります。ヤフー。」「会員登録の未納料金が発生しております。本日中にご連絡がない場合、法的手続きに移行します。ヤフー●●。」などと記載した SMS を

消費者のスマートフォンなどの携帯電話に送信してきます。

- (2) SMSを見て不安を覚えた消費者は、SMS記載の電話番号に電話をします。
消費者は、スマートフォンでどこか間違ったところを押してしまったかもしれないと思うなどして、確認のためSMS記載の電話番号に電話をします。
- (3) ヤフーをかたる事業者は、電話をしてきた消費者に対し、偽りの説明をします。
- ヤフーのサービス等の利用について未納料金があるなどと偽ります。
ヤフーをかたる事業者は、消費者に対し、氏名や電話番号及び生年月日を尋ねて、調べてみると言いながら電話を切らせず、しばらく待たせた後、
「お客様は1年間のヤフーのご利用にあたって、料金を●万円滞納されています。」
「お客様は1年前にお使いの携帯電話に誤作動が発生しまして、有料の動画サイトに登録されたことになっており、●万円の未払金があります。」
などと告げ、実際には存在していない未納料金の支払を求めます。
- 一旦お金を支払えば、後で返金されると欺きます。
ヤフーをかたる事業者は、消費者に対し、
「携帯電話の誤作動の場合は保険が利きますので、後日全額お返しします。」
「後ほどインターネットの保証協会から●万円を振込みにてお返ししますから。」
などと告げ、支払をするよう促します。
それを受けて、消費者は、後でお金が戻ってくるのならば良いと思い、ヤフーをかたる事業者の支払要求に従うことにします。
- (4) ヤフーをかたる事業者は、消費者に対し、特定の通販サイトで使用できるギフト券（「ギフトカード」ともいいます。）をコンビニで購入し、その番号を電話で連絡するように指示します。
ヤフーをかたる事業者は、お金を支払うことにした消費者に対し、支払手段として、多くの場合、通販サイトのギフト券（注3）を●万円分コンビニエンスストアで購入して、その番号をヤフーをかたる事業者に伝えるように指示します。
消費者は、コンビニエンスストアでギフト券を購入し、その番号をヤフーをかたる事業者に伝えてしまいます。また、ヤフーをかたる事業者は、ギフト券を購入し、その番号を伝えた消費者に対して、ギフト券をそのまま郵便ポストに投函したり、ゴミ箱に捨てたりするように指示する事例もあります。ヤフーをかたる事業者がそのような指示をするのは、だまされたことに気付いた消費者がギフト券発行会社に連絡するなどしてギフト券の使用を停止したりするのを防ぐ目的や、ギフト券の使用者を特定されにくくしたりするためではないかと考えられます。
なお、ヤフーをかたる事業者は、消費者に対し、未納料金の確認先として実在しない●●協会などの名称の事業者に電話連絡するように言い、消費者がそれに従い電話をすると、その事業者から請求されるとともに支払手段として同様の指示を受ける事例もあります。

- (5) その後、ヤフーをかたる事業者の関係者と思われる者から消費者に電話があり、ほかにも未納料金があるなどと偽り、その支払を請求します。

消費者がギフト券を購入し、その番号を伝えた後、しばらくしてからヤフーをかたる事業者の関係者と思われる実在しない保証協会やインターネットサービスプロバイダー関連の事業者団体を思わせる名称を名のる者から消費者に電話があり、

「お客様はほかのインターネットサイトのご利用にあたって、未納料金を●万円滞納していることが分かりました。」

「お客様の携帯電話はウイルスに感染していたので、更に4社から合計で●万円分の未納料金を請求されています。誤作動の場合は保険が利いて後日お客様にお返しする制度がありますが、1回しか使用できないので、今日中に全額支払ってもらえれば、既に支払った●万円と併せて1回でお客様に返金致します。」

などと告げたり、

「今から急いで銀行に行かないと、今日中に支払いが間に合いませんよ。そうなるとお宅に督促状が送付されますよ。」

などと不安をあおったりして、その日のうちに更にお金を支払うよう求めます。

(注3) コンビニエンスストア等で販売されているカード型の金券でプリペイドカード（前払により一定金額の価値を有し、商品やサービスを提供してもらう権利のあるカード型の金券）の一種です。当該通販サイトの会員になり、ギフト券の裏面に記載されている番号を同サイトに登録することにより、ギフト券の額面金額が使用可能となります。

番号さえ分かれば、ギフト券自体がなくても使用することが可能なため、番号だけで転売もされています。

3. 消費者庁が確認した事実

- ヤフー及びその関係会社は、本件とは全く無関係です。
- ヤフーに確認したところ、ヤフーが提供する「Yahoo!プレミアム」や、子会社である株式会社GYAOと協力して運営している動画配信サービス「GYAO!」の有料サービスについては、原則として、あらかじめYahoo!ウォレットと呼ばれる決済サービスを通じて決済情報等（クレジットカード情報や銀行口座）を登録しなければ利用できません。

また、ヤフーは、同社の有料サービスの料金未納者への連絡にSMSを利用することではなく、未納料金の支払方法として利用者にギフト券を購入させてその番号を連絡させることもありません。

- ヤフーをかたる事業者がSMSに記載し消費者との連絡に使用している電話番号は多数ありますが、調査したそれらの電話番号の契約先は、いずれも電話回線転売等を業とする事業者であり、同種の事業者を複数介することにより、電話発信元の正体が分からないようにしていました。また、各電話番号に架電しても、使用されていないなどの理由により、現在ではいずれもつながらない状態でした。
- 消費者がヤフーをかたる事業者に伝えたギフト券番号が判明したものについて、そのギフト券を実際に使用した者を確認し、使用の経緯について調査しましたが、当該ギフト券は転売によって当該使用者の手に渡ったことが判明し、当該使用者はヤフー

をかたる事業者とは関係がありませんでした。

- 消費者庁の調査及び全国の消費生活センター等から報告を受けた勧誘事例においては、SMSにヤフーをかたる事業者の所在を示す記載は一切なく、SMS記載の電話番号やギフト券の使用者からもヤフーをかたる事業者につながる事実は判然とせず、ヤフーをかたる事業者の実体は不明です。

4. 消費者庁から皆様へのアドバイス

- 未納料金を支払えとして、ヤフーの名前でSMSを送信するのは詐欺の手口です。こうした要求には絶対に応じないようにしましょう。
- 「本日中に連絡がなければ法的手続きに移行します。」というSMSは典型的な詐欺の手口です。絶対に連絡しないようにしましょう。
訴訟等の法的手続きへの移行が予定されている場合、あらかじめ書面による通知がなされるのが一般的です。前述のようなSMSは、相手を脅かし、せき立てて冷静な判断力を失わせようという典型的な詐欺の手口です。
- ギフト券を購入してその番号を連絡しろというのは典型的な詐欺の手口です。絶対に応じないようにしましょう。
本件は通販サイトのギフト券によるものですが、同様の手口に関し、消費者庁においても数度にわたる注意喚起を行っています。また、有料サービスの未納料金名目以外にも、ギフト券番号を聞き出す手口の詐欺が横行しており、国民生活センターやギフト券の発行会社等も注意を呼びかけています。
- 事業者からの請求に一度でも応じてしまうと、それ以降も、金銭の支払を請求されるおそれがあります。
正当な根拠のない請求には絶対に応じないようにしましょう。
- SMSは、不特定多数の電話番号に直接送信することができるため、詐欺の手口として利用されるケースが数多くあります。
「SMS」、「未納」、「ギフト券」といった手法や文言が揃っていたら、それは詐欺であることを疑いましょう。
- 詐欺的な行為を行う事業者が、ヤフーに限らず、実在する有名企業の名をかたる場合があります。
事業者等の名前に聞き覚えがあるからといって安易に信用せず、話の内容等をよく確認しましょう。

【参考：本件に関連した消費者庁等による注意喚起情報】

発信者	件名	URL
消費者庁	SMSを用いて有料動画の未納料金为名目で金銭を支払わせようとする「アマゾンジャパン合同会社等をかたる架空請求」に関する注意喚起 (平成 29 年 11 月 14 日公表)	http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/pdf/consumer_policy_information_171114_0001.pdf
消費者庁	SMSを用いて有料動画サイトの未払料金などの名目で金銭を支払わせようとする「株式会社DMM. comをかたる事業者」に関する注意喚起 (平成 29 年 2 月 28 日公表)	http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/pdf/170228adjustments_1.pdf
消費者庁	SMSを用いて有料動画の未払料金为名目で金銭を支払わせようとする「ヤフー株式会社をかたる事業者」に関する注意喚起 (平成 28 年 12 月 22 日公表)	http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/pdf/161222adjustments_1.pdf
消費者庁	SMSを用いて有料動画の未払料金为名目で金銭を支払わせようとする「株式会社U-NEXTをかたる事業者」に関する注意喚起 (平成 28 年 7 月 25 日公表)	http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/pdf/160725adjustments_2.pdf
消費者庁	SMSを用いて有料動画サイトの未払料金名目等で金銭を支払わせようとする「株式会社DMM. comをかたる事業者」に関する注意喚起 (平成 28 年 1 月 18 日公表)	http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/pdf/160118adjustments_1.pdf
国民生活センター	プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意！！～「購入したカードに記載された番号を教える」は危ない！～ (平成 27 年 3 月 26 日公表)	http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150326_2.html

○ このようなSMSや電話での要求に不審な点があった場合、その要求に応じる前に、各地の消費生活センター等や警察に相談しましょう。

相談窓口のご案内

- ◆ 消費者ホットライン（最寄りの消費生活センター等をご案内します。）
電話番号 **188**（いやや!）
 - ◆ 警察相談専用電話
電話番号 **#9110**
- ※いずれも局番なし

公表内容に関する問合せ先
消費者庁消費者政策課財産被害対策室
電話 03-3507-9187

SMSを用いて未納料金の名目で金銭を支払わせようとする 「ヤフー株式会社をかたる架空請求」にご注意を！！

【なりすましに使われた名称の例】

- ・ヤフー
 - ・ヤフーサポートセンター
 - ・ヤフージャパンなど
- ※ヤフー(株)及びその関係会社は
本件とは無関係です。

Gift card

ギフトカード番号
Q123-4567-****

④ コンビニでギフト券
を購入し、その番号を
伝えます。

③ 未納料金があります。
未納料金は通販サイトのギフト
券で支払ってください。
コンビニでギフト券を買って、
その番号を教えてください。

② 不安に思い
SMSに書か
れた電話番号
に電話をし
ます。

これだけは覚えておきましょう！

- ① ヤフー(株)は、SMSで請求することはないため、SMS記載の電話番号には絶対に連絡しない。
- ② 電話をかけてしまっても正当な理由のない請求には絶対に応じない。
- ③ 心配があれば、
消費者ホットライン(188)
警察相談専用電話(＃9110)
にお電話を！！

① SMS送信
「未納料金が発生しております。
本日中にご連絡がない場合、法
的手続きに移行します。
ヤフー●●
03-0000-0000」

ヤフー(株)を
かたる事業者

消費者

